



ANÁLISE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS POR APLICATIVO: DIFICULDADES LOGÍSTICAS E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS: ESTUDO DE CASO NA CIDADE DE MANAUS

Francieliton de Souza Rodrigues

Juliano Barbosa Lopes

Ygor Geann dos Santos Leite

***Faculdade de Tecnologia da Amazônia - FATEC**

Resumo: O presente estudo tem como foco a análise do serviço de transporte de passageiros por aplicativo na cidade de Manaus, considerando as principais dificuldades logísticas enfrentadas pelos motoristas e o nível de satisfação dos usuários. O contexto da pesquisa parte do crescimento desse modelo de transporte urbano e da necessidade de compreender os fatores que afetam a qualidade do serviço, como tempo de espera, rotas inadequadas e limitações de infraestrutura viária. O objetivo consiste em avaliar o desempenho operacional do serviço e identificar aspectos que influenciam na percepção dos usuários quanto à eficiência e confiabilidade. A pesquisa é de caráter descritivo e quantitativo, baseada em levantamentos de dados e aplicação de ferramentas da qualidade para análise das informações coletadas junto a motoristas e passageiros. Os resultados indicaram que os principais desafios estão relacionados ao trânsito intenso, falhas no sistema de geolocalização e à falta de padronização no atendimento. Conclui-se que, apesar da ampla aceitação e conveniência do serviço, há necessidade de melhorias estruturais e operacionais que favoreçam a agilidade e aumentem a satisfação dos usuários, contribuindo para o aprimoramento do transporte urbano em Manaus.

Palavras-chave: Transporte urbano; aplicativos; logística; satisfação do usuário; eficiência operacional.

ANALYSIS OF APP-BASED PASSENGER TRANSPORTATION SERVICES: LOGISTICAL CHALLENGES AND USER SATISFACTION: A CASE STUDY IN THE CITY OF MANAUS

Abstract: The present study focuses on analyzing app-based passenger transportation services in the city of Manaus, considering the main logistical challenges faced by drivers and the level of user satisfaction. The research context stems from the growth of this urban mobility model and the need to understand the factors affecting service quality, such as waiting time, inadequate routes, and road infrastructure limitations. The objective is to assess the operational performance of the service and identify aspects that influence users' perception of efficiency and reliability. The research is descriptive and quantitative, based on data collection and the application of quality tools to analyze information gathered from both drivers and passengers. The results indicated that the main challenges are related to heavy traffic, failures in geolocation systems, and lack of standardization in service delivery. It is concluded that, despite the broad acceptance and convenience of the service, structural and operational improvements are needed to enhance agility and increase user satisfaction, contributing to the advancement of urban transportation in Manaus.

Keywords: Urban transportation; apps; logistics; user satisfaction; operational efficiency.



1. Introdução

O transporte urbano por aplicativo tornou-se uma das principais alternativas de mobilidade nas grandes cidades, especialmente em Manaus, onde o crescimento populacional e o aumento no número de veículos têm gerado desafios significativos de tráfego e mobilidade. Esse modelo de transporte proporciona flexibilidade e acessibilidade, atendendo à demanda crescente por deslocamentos rápidos e personalizados. No entanto, sua expansão também trouxe desafios logísticos, como a adequação das rotas, o equilíbrio entre oferta e demanda e o impacto nas condições de trabalho dos motoristas. Diante desse cenário, torna-se essencial compreender os fatores que influenciam a eficiência do serviço e a satisfação dos usuários.

A empresa analisada atua no segmento de transporte por aplicativo há mais de cinco anos na cidade de Manaus, sendo uma das líderes locais em número de motoristas cadastrados e corridas realizadas. Seu sistema é baseado em tecnologia de geolocalização e algoritmos de otimização de rotas, que buscam conectar passageiros e motoristas de forma ágil e eficiente. Apesar da ampla aceitação do serviço, a empresa enfrenta dificuldades relacionadas à demora no atendimento em horários de pico, cancelamentos frequentes e insatisfação de parte dos usuários quanto à confiabilidade do tempo estimado de chegada. Essas questões comprometem o desempenho operacional e a imagem da marca no mercado regional.

Como otimizar o serviço de transporte por aplicativo em Manaus, superando as dificuldades logísticas e aumentando a satisfação dos usuários?

O objetivo geral deste estudo é analisar o serviço de transporte por aplicativo na cidade de Manaus, identificando as principais dificuldades logísticas e propondo melhorias operacionais que elevem a satisfação dos usuários. Especificamente, pretende-se: realizar uma pesquisa in loco com motoristas e usuários para compreender os principais gargalos do serviço; levantar dados quantitativos e qualitativos sobre tempo de espera, cancelamentos e feedbacks de clientes; e construir um plano de ação com base em ferramentas administrativas que permita aprimorar a gestão logística e a qualidade do atendimento.

A pesquisa caracteriza-se como descritiva e exploratória, com abordagem quantitativa e qualitativa. Serão aplicados questionários estruturados e entrevistas semiestruturadas a motoristas e usuários, com o objetivo de coletar dados sobre desempenho logístico, tempo de espera, rotas e percepção de qualidade. As informações obtidas serão organizadas em gráficos e tabelas, permitindo identificar padrões e pontos críticos. Além disso, ferramentas administrativas e de gestão da qualidade serão utilizadas para propor soluções e estratégias de melhoria, com foco na otimização do serviço e no aumento da satisfação dos usuários.

O primeiro capítulo abordará o transporte por aplicativo, explorando sua evolução, funcionamento e importância no contexto urbano, destacando as vantagens e os desafios enfrentados pelos operadores e usuários. O segundo capítulo tratará das ferramentas administrativas, fundamentais para o diagnóstico de falhas e para a formulação de estratégias de melhoria contínua. Já o terceiro capítulo abordará a logística aplicada ao transporte urbano, enfatizando o planejamento de rotas, a gestão da frota e o papel da tecnologia na eficiência operacional. Esses capítulos servirão de base para compreender o cenário atual e propor soluções práticas e sustentáveis.

A escolha do tema justifica-se pela relevância social e econômica do transporte por aplicativo em Manaus, onde a mobilidade urbana ainda é um desafio. Compreender as dificuldades logísticas enfrentadas por motoristas e a percepção dos usuários é essencial para identificar oportunidades de melhoria. Além disso, o estudo contribui para o fortalecimento das práticas



de gestão e logística no setor de serviços, alinhando inovação tecnológica e qualidade no atendimento. A análise permitirá propor soluções aplicáveis e de baixo custo, impactando positivamente na eficiência e na imagem do serviço.

Este estudo é relevante por oferecer subsídios para o aprimoramento do transporte por aplicativo, um serviço amplamente utilizado pela população manauara. Ao unir aspectos logísticos, administrativos e tecnológicos, a pesquisa busca contribuir com gestores, empreendedores e formuladores de políticas públicas no desenvolvimento de estratégias que tornem o sistema mais eficiente e acessível. Além disso, os resultados podem servir de referência para outras empresas do setor, fortalecendo o debate sobre inovação, mobilidade sustentável e satisfação do usuário em grandes centros urbanos.

2. Fundamentação Teórica

2.1 Transporte por aplicativo no Brasil

O transporte por aplicativo tornou-se um dos principais meios de mobilidade urbana no Brasil, transformando a forma como os cidadãos se deslocam e interagem com o espaço urbano. De acordo com Lima (2021), a popularização dos aplicativos de transporte reflete uma mudança comportamental nas grandes cidades, onde a conveniência e a agilidade são fatores decisivos na escolha dos modais. Esse avanço tecnológico ampliou o acesso ao transporte individual, especialmente em áreas com baixa cobertura de transporte público, consolidando-se como uma alternativa viável e dinâmica para diferentes perfis de usuários.

O crescimento dessas plataformas também está ligado à expansão da economia digital e à geração de novas formas de trabalho. Conforme observa Pereira (2022), o modelo de intermediação via aplicativos estimulou a formalização parcial de trabalhadores autônomos, ainda que sob condições precárias em muitos casos. A flexibilidade de horários e o baixo custo de entrada atraíram um grande contingente de motoristas, mas o aumento da concorrência e a instabilidade na renda mensal têm evidenciado a necessidade de políticas regulatórias mais claras e sustentáveis.

Outro aspecto relevante diz respeito à logística urbana. Santos e Oliveira (2023) destacam que a eficiência das rotas e o gerenciamento do tempo de deslocamento são fatores determinantes para o desempenho operacional das plataformas. Em cidades de grande porte, como São Paulo e Manaus, o trânsito intenso e a infraestrutura viária limitada impactam diretamente o cumprimento de prazos e a satisfação dos usuários. A ausência de planejamento integrado entre o setor público e as empresas privadas agrava a falta de fluidez nos centros urbanos, aumentando custos e reduzindo a confiabilidade do serviço.

A perspectiva dos usuários também tem sido objeto de análise. Segundo Carvalho (2024), os principais critérios de avaliação positiva nos serviços de transporte por aplicativo envolvem o tempo de espera, a cordialidade do motorista e a segurança percebida durante a viagem. Quando esses fatores são comprometidos, o índice de satisfação tende a cair significativamente, evidenciando a importância de padrões operacionais e capacitação contínua dos condutores. A tecnologia, nesse sentido, deve atuar não apenas como ferramenta de intermediação, mas como instrumento de qualidade e fidelização do usuário.

Além disso, estudos recentes apontam para a necessidade de integração entre transporte público e privado. Moura e Lima (2020) argumentam que o transporte por aplicativo pode funcionar como um complemento aos sistemas coletivos, reduzindo o tempo de deslocamento porta a



porta e ampliando o acesso a regiões periféricas. Contudo, para que essa integração seja efetiva, é preciso uma estrutura logística robusta e políticas urbanas que priorizem a mobilidade sustentável. O desafio está em equilibrar o lucro das plataformas com o interesse público e a eficiência do sistema como um todo.

Para Rodrigues (2025) observa que o futuro dos aplicativos de transporte no Brasil dependerá da capacidade das empresas em investir em inovação, inteligência logística e relacionamento com o usuário. A análise dos modelos de gestão, das rotas operacionais e da experiência do passageiro permite compreender que o setor, apesar dos avanços tecnológicos, ainda enfrenta gargalos estruturais e desafios regulatórios. Essa compreensão é essencial para o desenvolvimento de estratégias de melhoria voltadas à eficiência operacional e à satisfação do usuário, especialmente em realidades complexas como a de Manaus.

2.2 Ferramentas Estratégicas

As ferramentas da qualidade representam um conjunto de métodos e técnicas desenvolvidos para identificar, analisar e solucionar problemas dentro das organizações, promovendo a melhoria contínua dos processos e a elevação da eficiência operacional. Segundo Campos (2020), essas ferramentas são fundamentais para o controle sistemático das atividades produtivas e administrativas, permitindo que as decisões sejam tomadas com base em dados concretos e não em percepções subjetivas. Já para Paladini (2021), o uso dessas metodologias contribui diretamente para o aprimoramento da qualidade dos produtos e serviços, pois favorece a padronização e a identificação das causas de falhas recorrentes. Diante disso, este trabalho utilizará as seguintes ferramentas: Análise SWOT, Matriz G.U.T, Gráfico de Pareto, 5 Porquês e 5W2H, com o propósito de diagnosticar as principais dificuldades logísticas e propor ações estratégicas para o aprimoramento do serviço de transporte por aplicativo.

A Análise SWOT é uma ferramenta administrativa amplamente utilizada para avaliar o ambiente interno e externo de uma organização, possibilitando identificar seus pontos fortes (Strengths), fracos (Weaknesses), oportunidades (Opportunities) e ameaças (Threats). De acordo com Chiavenato (2020), essa análise estratégica fornece subsídios essenciais para a formulação de planos que maximizem os potenciais internos e reduzam os riscos externos. A aplicação da SWOT no contexto logístico permite compreender melhor as condições operacionais, os desafios do mercado e as possibilidades de melhoria no serviço de transporte por aplicativo, oferecendo uma base sólida para a tomada de decisões estratégicas.

A Matriz G.U.T é uma ferramenta de priorização que auxilia na escolha dos problemas que devem ser tratados com maior urgência. Segundo Oliveira (2022), ela considera três critérios fundamentais: Gravidade, Urgência e Tendência, atribuindo pontuações para determinar quais situações exigem atenção imediata. Essa metodologia é especialmente útil em contextos onde há múltiplas demandas simultâneas, como no caso do transporte urbano, permitindo organizar ações de melhoria com foco em eficiência e impacto.

O Gráfico de Pareto, também conhecido como diagrama 80/20, é uma ferramenta que permite visualizar quais causas são responsáveis pela maior parte dos efeitos observados. Conforme Juran (2019), seu princípio básico é que 80% dos problemas são originados por 20% das causas. Essa abordagem facilita a identificação de prioridades, concentrando esforços nos pontos críticos que mais comprometem o desempenho operacional. No contexto do estudo, o uso do Gráfico de Pareto será essencial para reconhecer os principais fatores que influenciam a insatisfação dos usuários e os entraves logísticos enfrentados pelos motoristas.



A ferramenta dos 5 Porquês consiste em uma técnica de investigação da causa raiz de problemas. Conforme explica Lins (2020), o método baseia-se na repetição sucessiva da pergunta “por quê?” até que se encontre a origem real da falha, evitando soluções superficiais. Essa técnica é eficaz para o diagnóstico de questões operacionais e comportamentais, possibilitando compreender a fundo os fatores que geram gargalos nos processos e oferecendo suporte para a criação de ações corretivas duradouras.

O 5W2H é uma ferramenta de planejamento e controle que orienta a execução de planos de ação de forma clara e objetiva. De acordo com Slack, Chambers e Johnston (2021), a metodologia é estruturada a partir de sete perguntas: What, Why, Where, When, Who, How e How much. Esse modelo permite organizar e acompanhar as atividades de melhoria, garantindo que cada etapa seja devidamente planejada e executada. No caso do transporte por aplicativo, o uso do 5W2H possibilita construir planos de ação coerentes, mensuráveis e alinhados às necessidades de motoristas e usuários.

3. Metodologia

A pesquisa adota uma abordagem mista, combinando métodos quantitativos e qualitativos para oferecer uma compreensão mais ampla e detalhada do objeto de estudo. Segundo Creswell (2020), a pesquisa mista permite integrar dados numéricos e interpretações descritivas, possibilitando uma análise mais completa dos fenômenos observados. Essa combinação é especialmente útil quando se busca não apenas medir variáveis, mas também compreender percepções, experiências e fatores subjetivos que influenciam os resultados. Dessa forma, a metodologia mista torna-se adequada para investigar as dificuldades logísticas enfrentadas pelos motoristas de aplicativos e o grau de satisfação dos usuários na cidade de Manaus.

A Análise SWOT será utilizada como ponto de partida para compreender o cenário atual do serviço de transporte por aplicativo em Manaus. Essa ferramenta possibilita identificar as forças e fraquezas internas, além das oportunidades e ameaças externas que influenciam o desempenho operacional e a satisfação dos usuários. A partir dessa análise, será possível visualizar de forma estruturada os fatores que contribuem tanto para o sucesso quanto para as limitações do serviço, orientando as etapas seguintes da pesquisa em direção a uma compreensão mais estratégica da realidade estudada.

A Matriz G.U.T será aplicada logo após a etapa de diagnóstico, com o objetivo de priorizar os problemas encontrados. Essa ferramenta classifica cada item de acordo com sua Gravidade, Urgência e Tendência, atribuindo valores que permitem hierarquizar as ações conforme o impacto e o risco de agravamento. No contexto deste estudo, a matriz auxiliará na definição de quais questões logísticas como atrasos, falhas de comunicação ou ineficiência nas rotas devem ser tratadas com prioridade para otimizar o serviço.

O Gráfico de Pareto será utilizado como um indicador de desempenho e frequência, permitindo identificar quais problemas logísticos representam a maior parcela dos impactos negativos no sistema de transporte. Por meio do princípio 80/20, a ferramenta evidenciará que poucos fatores são responsáveis pela maioria das falhas percebidas, orientando o foco das intervenções. Essa etapa contribuirá diretamente para o direcionamento das ações corretivas e para o uso eficiente dos recursos disponíveis na empresa analisada.

A técnica dos 5 Porquês será aplicada após a identificação dos principais problemas, com o objetivo de descobrir suas causas raízes. Ao questionar repetidamente o motivo de cada falha ocorrer, o método permite chegar ao ponto central do problema, eliminando a superficialidade



das análises. Essa abordagem favorece a criação de soluções estruturais e permanentes, evitando a repetição das não conformidades que comprometem a eficiência do serviço e a satisfação dos passageiros.

O 5W2H será desenvolvido como ferramenta de planejamento e execução das ações corretivas. A partir das informações obtidas nas etapas anteriores, essa metodologia permitirá definir com clareza o que será feito, por quem, quando, onde, como e quanto custará cada ação. Essa etapa é fundamental para garantir que o plano de melhorias seja executado de forma organizada e mensurável, assegurando que os resultados esperados se traduzam em avanços concretos na qualidade e eficiência do transporte por aplicativo em Manaus.

4. Estudo de caso

O estudo de caso será iniciado por meio da aplicação da ferramenta SWOT, que permitirá identificar de forma estruturada os fatores internos e externos que influenciam o desempenho do serviço de transporte por aplicativo na cidade de Manaus. Essa análise possibilitará compreender as forças e fraquezas da empresa, bem como as oportunidades e ameaças presentes no ambiente competitivo. A partir desse diagnóstico, será possível estabelecer uma base sólida para o desenvolvimento de estratégias que visem otimizar a operação logística, aprimorar o atendimento ao usuário e fortalecer o posicionamento da empresa no mercado regional.

Quadro 01. Análise SWOT

	FORÇAS	FRAQUEZAS
INTERNO	Uso de tecnologia de geolocalização eficiente.	Atrasos e cancelamentos em horários de pico.
	Ampla base de motoristas cadastrados.	Tempo de chegada pouco confiável.
	Facilidade de acesso via aplicativo.	Comunicação limitada com suporte.
	Flexibilidade de horários.	Alta rotatividade de motoristas.
	Reconhecimento da marca em Manaus.	Ausência de estratégias de fidelização.
	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
EXTERNO	Parcerias corporativas e institucionais.	Aumento da concorrência.
	Uso de inteligência artificial para rotas.	Altos custos operacionais.
	Treinamento e capacitação de motoristas.	Restrições legais municipais.
	Adoção de políticas sustentáveis.	Reclamações nas redes sociais.
	Programas de fidelidade para usuários.	Crescimento de transportes alternativos.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

A aplicação da matriz SWOT possibilitou uma compreensão ampla dos aspectos que influenciam o desempenho do transporte por aplicativo em Manaus. A análise evidenciou que, entre as principais forças, destacam-se o uso de tecnologia de geolocalização, a ampla base de motoristas e a flexibilidade do serviço, fatores que consolidam a empresa como uma das principais alternativas de mobilidade urbana na cidade. No entanto, as fraquezas identificadas, como o tempo elevado de espera em horários de pico e o alto índice de cancelamentos, demonstram a necessidade de aperfeiçoar a gestão operacional e o sistema de atendimento ao usuário.



No ambiente externo, observou-se que as oportunidades estão associadas à expansão do mercado digital de mobilidade, ao crescimento da população urbana e à possibilidade de parcerias estratégicas com órgãos públicos e empresas privadas. Em contrapartida, as ameaças mais significativas envolvem o aumento da concorrência, a instabilidade regulatória e os impactos das condições viárias de Manaus, que interferem diretamente na eficiência das rotas e no custo operacional.

A partir desses resultados, percebe-se que a empresa possui um potencial competitivo expressivo, mas precisa investir em inovação logística e aprimoramento tecnológico para garantir maior previsibilidade e confiabilidade no serviço. A análise SWOT, portanto, serviu como base estratégica para o direcionamento das ações corretivas e preventivas que visam elevar o nível de satisfação dos usuários e fortalecer o desempenho organizacional.

Com base nos resultados obtidos na matriz SWOT, identificou-se a necessidade de aprofundar a análise das fraquezas internas para definir quais fatores devem ser tratados com maior urgência. Para isso, será utilizada a matriz GUT, uma ferramenta que permite priorizar problemas conforme sua gravidade, urgência e tendência de agravamento. A aplicação dessa técnica tornará possível hierarquizar os pontos críticos do serviço de transporte por aplicativo, direcionando os esforços da gestão para as causas que mais comprometem a eficiência operacional e a satisfação dos usuários.

Quadro 02. Matriz G.U.T.

Lista de Problemas	G	U	T	Pontuação	Prioridade
Atrasos e cancelamentos em horários de pico.	5	5	5	125	1°
Tempo de chegada pouco confiável.	4	4	5	80	4°
Comunicação limitada com suporte.	4	4	4	64	3°
Alta rotatividade de motoristas.	3	4	4	48	5°
Ausência de estratégias de fidelização.	4	5	5	100	2°

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

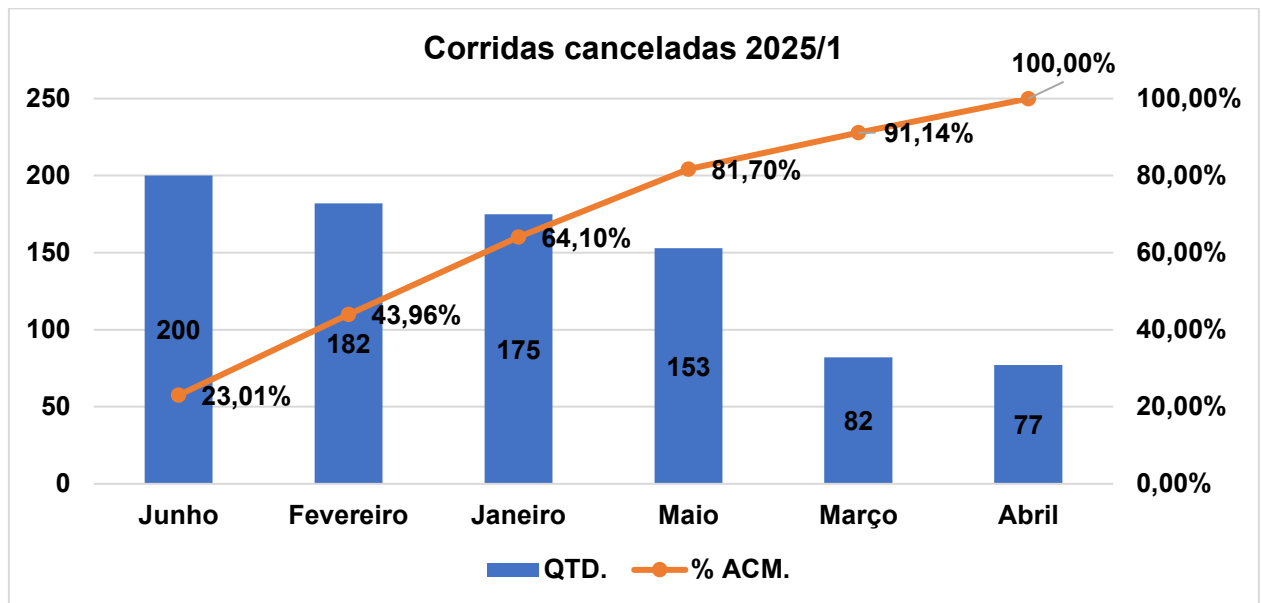
A análise pela matriz GUT evidenciou que os principais fatores críticos são os atrasos e cancelamentos em horários de pico, a ausência de estratégias de fidelização e a comunicação limitada com o suporte. Esses problemas estão interligados e afetam tanto a eficiência operacional quanto a percepção de qualidade do serviço. Os atrasos e cancelamentos reduzem a confiabilidade e geram insatisfação imediata nos usuários; a falta de políticas de fidelização impede a retenção de clientes em um mercado competitivo; e a comunicação limitada com o suporte dificulta a resolução rápida de falhas, ampliando o desgaste da imagem da empresa. Assim, a priorização dessas fraquezas é essencial para orientar ações estratégicas que visem maior estabilidade operacional, melhoria na experiência do cliente e fortalecimento da marca.

A seguir, apresenta-se o Gráfico de Pareto como indicador analítico, elaborado a partir dos dados referentes à quantidade de corridas canceladas no primeiro semestre de 2025. Essa



ferramenta permite identificar, de forma visual e quantitativa, as principais causas responsáveis pela maior parte dos cancelamentos, possibilitando concentrar esforços nas ocorrências mais impactantes. O uso do Pareto contribui para uma tomada de decisão mais assertiva, ao evidenciar os fatores que mais comprometem o desempenho operacional e a satisfação dos usuários do serviço

Figura 01. Gráfico de Pareto



Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

A análise do Gráfico de Pareto evidencia que a maior concentração dos cancelamentos de corridas no primeiro semestre de 2025 está relacionada a um número reduzido de causas recorrentes, o que confirma a aplicabilidade do princípio 80/20. Esse padrão demonstra que a maior parte das insatisfações dos clientes decorre de falhas pontuais, especialmente ligadas a atrasos, desistências de motoristas e problemas de comunicação no suporte. Tais fatores impactam diretamente a experiência do usuário, comprometendo a confiança no serviço e reduzindo as chances de fidelização. Assim, compreender e tratar essas causas prioritárias é essencial para elevar o nível de satisfação e fortalecer a imagem da empresa diante do público.

Com base nas três principais fraquezas identificadas na análise SWOT — atrasos e cancelamentos em horários de pico, ausência de estratégias de fidelização e comunicação limitada com o suporte —, será aplicada a ferramenta 5 Porquês (5 Whys), com o objetivo de investigar as causas fundamentais desses problemas. Essa metodologia permitirá compreender de forma mais profunda as origens das falhas, indo além dos sintomas superficiais. Ao questionar repetidamente “por quê?” para cada uma das fraquezas, busca-se identificar os fatores estruturais que levam aos atrasos, à insatisfação dos clientes e à falta de vínculo com a empresa, fornecendo subsídios concretos para o desenvolvimento de ações corretivas eficazes.



Quadro 03. 5 Porquês

O QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	CONTRAMEDIDA
Atrasos e cancelamentos em horários de pico.	Porque há uma alta demanda de solicitações em determinados horários.	Porque o número de motoristas disponíveis nesses períodos é insuficiente.	Porque não há incentivos adequados para estimular a atuação dos motoristas nos horários de pico.			Implementar um sistema de bônus dinâmico para motoristas que atuarem nos períodos de maior demanda, reduzindo atrasos e cancelamentos.
Ausência de estratégias de fidelização.	Porque a empresa não possui um programa estruturado de recompensas para usuários frequentes.	Porque há falta de acompanhamento dos indicadores de satisfação e comportamento do cliente.	Porque o foco atual está na operação e não na experiência do usuário.			Criar um programa de fidelidade com descontos progressivos e benefícios exclusivos, incentivando a retenção de usuários e o uso contínuo da plataforma.
Comunicação limitada com suporte.	Porque os canais de atendimento são automatizados e pouco responsivos.	Porque há ausência de uma equipe humana suficiente para intervir nos casos mais complexos.	Porque não há integração eficiente entre os dados do aplicativo e o suporte técnico.			Ampliar os canais de atendimento com suporte humano em tempo real e integrar os sistemas de comunicação, garantindo respostas rápidas e personalizadas aos usuários.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

A análise dos 5 Porquês permitiu identificar as causas-raiz das principais fragilidades do serviço de transporte por aplicativo em Manaus, revelando fatores que impactam diretamente a eficiência operacional e a satisfação dos usuários. No caso dos atrasos e cancelamentos em horários de pico, observou-se que o problema decorre da escassez de motoristas disponíveis nos períodos de maior demanda, o que está relacionado à ausência de políticas de incentivo adequadas. Essa limitação compromete o tempo de resposta e reduz a confiabilidade do serviço, afetando a percepção de qualidade e gerando frustração nos clientes que dependem do aplicativo para deslocamentos cotidianos.

Em relação à ausência de estratégias de fidelização e à comunicação limitada com o suporte, verificou-se que ambas as fragilidades estão associadas à falta de foco na experiência do usuário. A inexistência de um programa estruturado de recompensas e a dificuldade de contato com o suporte reduzem o engajamento e a confiança dos clientes, prejudicando a imagem da marca no mercado local. As contramedidas propostas como a criação de um programa de fidelidade e a ampliação dos canais de atendimento com suporte humano visam fortalecer o relacionamento com os usuários e aumentar a credibilidade da empresa, contribuindo para um serviço mais ágil, personalizado e competitivo.



5. Proposta de Melhoria

A partir das causas identificadas nas análises anteriores, a proposta de melhoria será estruturada por meio da ferramenta 5W2H, que possibilita o planejamento detalhado das ações necessárias para solucionar os principais problemas identificados. Essa metodologia orienta a execução das melhorias de forma prática e organizada, definindo o que será feito, por que será feito, quem será responsável, quando e onde ocorrerá, além de como as ações serão realizadas e quanto custarão. O uso do 5W2H neste estudo visa transformar as causas analisadas em medidas concretas de aprimoramento operacional, com foco na redução dos cancelamentos, na melhoria da comunicação com o suporte e na fidelização dos usuários do serviço de transporte por aplicativo em Manaus.

Quadro 04. 5W2H

O QUÊ?	POR QUÊ?	QUEM?	QUANDO?	ONDE?	COMO?	QUANTO?
Atrasos e cancelamentos em horários de pico.	Porque não há incentivos adequados para estimular a atuação dos motoristas nos horários de pico.	Gerente de tráfego regional	Início: 01/12/2025 Fim: 01/06/2025	Na plataforma do app	Implementar um sistema de bônus dinâmico para motoristas que atuarem nos períodos de maior demanda, reduzindo atrasos e cancelamentos.	R\$ 18.000,00, com R\$ 10.000,00 para otimizar o algoritmo e R\$ 8.000,00 para ampliar a frota em horários de pico.
Ausência de estratégias de fidelização.	Porque o foco atual está na operação e não na experiência do usuário.	Gerente de tráfego regional	Início: 01/12/2025 Fim: 01/06/2025	Na plataforma do app	Criar um programa de fidelidade com descontos progressivos e benefícios exclusivos, incentivando a retenção de usuários e o uso contínuo da plataforma.	R\$ 15.000,00, sendo R\$ 8.000,00 em campanhas promocionais e R\$ 7.000,00 no módulo de recompensas do app.
Comunicação limitada com suporte.	Porque não há integração eficiente entre os dados do aplicativo e o suporte técnico.	Gerente de tráfego regional	Início: 01/12/2025 Fim: 01/06/2025	Na plataforma do app	Ampliar os canais de atendimento com suporte humano em tempo real e integrar os sistemas de comunicação, garantindo respostas rápidas e personalizadas aos usuários.	R\$ 12.000,00, divididos entre R\$ 6.000,00 para o chat automatizado e R\$ 6.000,00 para treinar a equipe de atendimento.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025



A aplicação do plano de ação 5W2H demonstra a viabilidade de intervenções práticas para os principais problemas identificados no serviço de transporte por aplicativo. A primeira medida, voltada à redução de atrasos e cancelamentos em horários de pico, busca estimular a participação dos motoristas por meio de bônus dinâmicos, o que tende a melhorar a disponibilidade e o cumprimento das corridas. Já o programa de fidelidade propõe uma estratégia de retenção de usuários, valorizando a experiência do cliente e fortalecendo a imagem da marca. Por fim, o aprimoramento da comunicação com o suporte, com a integração de sistemas e atendimento em tempo real, objetiva aumentar a eficiência na resolução de problemas e elevar a satisfação dos passageiros. Essas ações, aplicadas de forma coordenada, reforçam o alinhamento entre gestão operacional e qualidade no atendimento, fortalecendo o posicionamento competitivo da empresa no mercado manauara.

6. Resultados Esperados

Com a implementação do sistema de bônus dinâmico para motoristas nos horários de pico, espera-se uma redução significativa no número de cancelamentos e atrasos, melhorando o tempo médio de espera dos passageiros e a confiabilidade do serviço. Essa ação também deve contribuir para aumentar a motivação e o engajamento dos motoristas parceiros, resultando em maior disponibilidade de veículos nos momentos de maior demanda.

A criação do programa de fidelidade tende a elevar o índice de satisfação e retenção dos usuários, estimulando a utilização contínua do aplicativo. Com descontos progressivos e benefícios personalizados, a expectativa é fortalecer o vínculo entre empresa e cliente, aumentando o volume de corridas realizadas e consolidando a preferência dos passageiros pela plataforma.

Já a ampliação e integração dos canais de suporte deverão resultar em uma comunicação mais eficiente e resolutive. Espera-se a diminuição das reclamações relacionadas à demora no atendimento e ao retorno insatisfatório das solicitações. Essa melhoria direta na experiência do usuário contribuirá para elevar as avaliações positivas do serviço e aprimorar a reputação da empresa no mercado local.

7. Considerações Finais

O estudo evidenciou que o transporte por aplicativo, apesar de ser uma alternativa eficiente de mobilidade urbana, enfrenta entraves logísticos significativos em Manaus. A análise das operações mostrou que fatores como atrasos, cancelamentos e falhas na comunicação comprometem não apenas a fluidez do serviço, mas também a percepção de confiabilidade pelos usuários. Esses pontos críticos reforçam a necessidade de ações estruturadas voltadas à otimização da gestão e ao fortalecimento da experiência do cliente.

A aplicação integrada das ferramentas da qualidade possibilitou identificar com clareza as causas prioritárias dos problemas e propor soluções práticas. As análises SWOT, GUT, Pareto, 5 Porquês e 5W2H contribuíram para o desenvolvimento de um plano de ação que visa melhorar o desempenho logístico, ampliar a eficiência no atendimento e promover a fidelização de usuários e motoristas. Essa abordagem evidenciou que a combinação entre diagnóstico técnico e planejamento estratégico é essencial para alcançar resultados consistentes.

Como resultado esperado, projeta-se uma redução significativa nos índices de cancelamentos e atrasos, além de uma melhora perceptível na comunicação e na satisfação dos usuários. As



propostas de melhoria delineadas oferecem à empresa um caminho sólido para aprimorar sua operação e consolidar sua presença no mercado local. Dessa forma, o estudo reforça a importância da gestão de qualidade como instrumento de vantagem competitiva e de sustentabilidade operacional no setor de mobilidade urbana.

Referências

- ANDRADE, C. F. Ferramentas da qualidade: conceitos, aplicações e benefícios para a melhoria contínua dos processos. *Revista de Administração e Negócios da Amazônia*, v. 11, n. 2, p. 45–58, 2022.
- CARVALHO, A. P.; LIMA, T. R. *Gestão da qualidade e produtividade: princípios e práticas*. São Paulo: Atlas, 2020.
- FERREIRA, J. D.; MENDONÇA, P. R. Transporte por aplicativo e mobilidade urbana no Brasil: desafios e perspectivas. *Revista Brasileira de Transporte e Logística*, v. 9, n. 1, p. 14–29, 2023.
- GOMES, R. M.; SILVA, H. L. A expansão do transporte por aplicativo no Brasil e seus impactos socioeconômicos. *Cadernos de Administração*, v. 20, n. 3, p. 55–70, 2021.
- MORAES, F. S.; CUNHA, A. C. Tecnologia e inovação na mobilidade urbana: a influência dos aplicativos de transporte. *Revista Gestão & Sociedade*, v. 15, n. 1, p. 88–104, 2020.
- OLIVEIRA, P. R. A utilização das ferramentas da qualidade na gestão de processos produtivos. *Revista Científica de Administração e Engenharia*, v. 8, n. 4, p. 101–115, 2021.
- PEREIRA, L. C.; BARBOSA, N. F. Transporte urbano por aplicativo: desafios operacionais e logísticos em grandes centros. *Revista de Estudos Urbanos*, v. 12, n. 2, p. 33–47, 2024.
- SANTOS, M. J.; BRITO, D. A. Gestão estratégica e ferramentas da qualidade: um estudo aplicado em empresas de serviços. *Revista de Administração e Inovação*, v. 18, n. 1, p. 77–93, 2022.
- SILVA, E. M.; RODRIGUES, V. A. Aplicação das ferramentas da qualidade em ambientes produtivos: uma abordagem prática. *Revista Científica da Engenharia de Produção*, v. 13, n. 2, p. 122–136, 2019.
- SOUZA, C. R.; ALMEIDA, L. F. Mobilidade urbana e os desafios logísticos do transporte por aplicativo. *Revista Brasileira de Logística Aplicada*, v. 10, n. 2, p. 90–107, 2025.